

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT

(Studi kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang)

Tsaqila Ajrinasari

Imam Suyadi

Heru Susilo

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

Email: ajrinatsaqila@gmail.com

ABSTRACT

Information System seemed as a fundamental component that need to be concerned. The succesful work in any organization can be represented by effectivity of Service Information System's level. Steers explained in 1980, effectiveness of organization model, i.e.: "capability of adaptability-flexibility, productivity, satisfaction, profitability, resource obtainment, lack of tension or pressure, environment-control, development, efficiency, longevity work, growth, integration, open communication, continuity (life), and other criteria. This research will represent the effectivity of growth. Growth taken from Medical Service (IRJ) patients who get daily visits to RSUD Syaiful Anwar Malang as a public health institutions owned by the government.

Keywords : *Effectiveness, Hospital Information Systems, Downsizing*

ABSTRAK

Sistem Informasi merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan. Keberhasilan dalam menjalankan suatu organisasi atau lembaga dapat diukur dari tingkat efektivitas sistem informasinya. Dijelaskan oleh Steers, (1980) mengane model dari efektivitas organiasasi antara lain : "Kemampuan adaptasi-fleksibilitas, produktivitas, kepuasan, daya laba, mendapatkan sumber daya, ketiadaan ketegangan atau tekanan, pengendalian atas lingkungan, pengembangan, efisiensi, kebetahan bekerja, pertumbuhan, integrasi, komunikasi terbuka, kelangsungan (hidup), dan lain-lain kriteria", penelitian ini akan mengukur efektivitas dari pertumbuhan. Pertumbuhan diambil dari kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan yang merupakan instalansi yang setiap harinya mendapat kunjungan pasien. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar Malang (RSSA) sebagai lembaga kesehatan masyarakat milik pemerintah.

Kata kunci : *Efektivitas, Sistem Informasi Rumah Sakit, Downsizing*

1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi merupakan bagian penting dari sebuah arus perjalanan suatu lembaga. Rumah sakit salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang perlu diperhatikan, karena pelayanan yang diberikan menyangkut nyawa manusia. Dijelaskan oleh Hatta (2011 : 6) bahwa sistem kesehatan adalah tatanan yang bertujuan tercapainya derajat kesehatan yang (bermutu) tinggi dan merata, melalui upaya-upayah dalam tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. Data-data yang menjadi rekam medik pasien harus terinformasikan dengan baik dan benar dengan sistem yang mendukung alur kerja rumah sakit. Usaha pemerintah dalam meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat salah satunya adalah dengan mendirikan fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai lembaga umum yang fokus memberikan pelayanan kesehatan. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu instalansi pada rumah sakit yang setiap harinya mendapat kunjungan pasien dengan kebutuhan konsultasi kesehatan dan penyembuhan yang beragam sehingga membutuhkan kelengkapan data-data pasien. Sesuai penjelasan yang sudah dijabarkan, peneliti akan membahas tentang “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan pada Rumah Sakit : Studi Kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Saiful Anwar Malang “

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana efektivitas sistem informasi pelayanan yang sudah diaplikasikan pada instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah dr. Saiful Anwar Malang?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Ada beberapa teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini, teori-teori yang digunakan antara lain :

A. Organisasi dan Manajemen

Organisasi adalah kolektivitas khusus manusia yang aktivitas-aktivitasnya terkoordinasi dan terkontrol dalam dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, (Mills and Mills dalam Kusdi, 2009 : 4)

Manajemen adalah melibatkan aktivitas-aktivitas kordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut

dapat terselesaikan secara efosoen dan efektif. (Robbin dan Coulter, 2010 : 7)

B. Struktur Organisasi

Definisi tentang struktur organisasi menurut Robbins dan Judge (2008 : 214) adalah “Menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara normal”.

C. Job Description (Uraian Kerja)

Definisikan oleh Daft (2010 : 111) “merupakan ringkasan padat dan jelas yang berisi tugas, kewajiban, dan tanggung jawab serta spesifikasi kerja yang menguraikan pengetahuan, keterampilan, pendidikan, dan keahlian fisik serta karakteristik lainnya yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan secara memadai”.

D. Sistem Informasi

Sistem Informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. (Loudon and Loudon, 2007 : 15)

E. Efektivitas Organisasi Pelayanan

Pengertian istilah efektif dijelaskan berarti tepat, mengenali sasaran dan efisien yang berarti hemat, ekonomis, seakan-akan sudah menjadi tujuan manusia dalam melaksanakan setiap aktivitas. Efektifitas berarti tingkat ketepatan pencapaian suatu tujuan atau sasaran. Keefektifitasan organisasi berarti tingkat ketepatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan (sasaran) atau sesuatu yang diinginkan dengan aktivitasnya memanfaatkan sumberdaya yang ada. Keefektifitasan dapat juga didefinisikan sejauh mana suatu organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya (Mohyi, 2012 : 197)

3. MOTODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan salah satu komponen riset, dimana dalam langkah ini perlu memiliki suatu desain yang sesuai dengan metodenya agar dapat dilaksanakan secara terarah.

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Dijelaskan oleh Kerlinger (1990:116) pendekatan penelitian studi kasus adalah pendekatan penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu.

B. Alat Pengumpulan Data

Proses pengandaan data untuk keperluan penelitian dan merupakan langkah penting dalam penelitian. Adapun dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data sebagai berikut :

1) *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Mengamati langsung ke tempat aktivitas pelayanan pada rumah sakit yang dilaksanakan pada bagian sistem informasi untuk menemukan informasi tentang :aktivitas sistem informasi pelayanan dalam menghimpun data, memproses dalam dan mengolahnya untuk dijadikan output yang bermanfaat.

2) Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengecek arsip, melihat, dan mencatat dokumen yang berkaitan dengan data penelitian yang diperlukan sekaligus mengambil gambar aktivitas kerja para anggota juga aktivits penelitian di dalam kantor berupa foto atau video.

3) *Interview* (Wawancara)

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi langsung dengan subjek penyelidikan untuk mendapatkan keterangan terperinci tentang proses pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit dalam bentuk catatan dan rekaman suara.

C. Analisis Data

Data yang akan diambil dari tempat penelitian skripsi ini akan menyesuaikan dengan metode analisi data. Berikut metode analisi data yang mendukung dalam pembuktian dari hasil penlitian :

1) *Growth Mean* (Rata-rata Pertumbuhan)

Metode ini digunakan untuk mengukur *rate of change* (tingkat perubahan) atau pengrata-rata rasio dengan tujuan untuk mengurangi bias disebabkan oleh komponen X yang ekstrim (Dajan,

2008:151). Persamaan rata-rata ukur tersebut adalah sebagai berikut :

$$Gm = \left[n - 1 \sqrt{\frac{Xn}{X0}} \right] - 1 \times 100 \%$$

Dimana :

Gm = Rata-rata pertumbuhan

Xn = Nilai pada periode ke – n

X0 = Nilai pada periode dasar

4. HASIL DAN PENELITIAN

Pembahasan Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan pada Isntalasi Rawat Jalan (IRJ) di RSSA di dari beberapa aspek, yaitu :

A. Struktur Organisasi IRJ RSSA

Susunan struktur organisasi merupakan modal utama bagi sebuah lembaga untuk memulai aktivitas kerja, karena melalui sktruktur terorganisasi dengan jelas pembagian tugas dan tanggung jawab yang dibebandakan pada setiap individu yang masuk dalam struktur organisasi.

Struktur organisasi RSSA (pusat) menggambarkan alur koordinatif yang tertur, sehingga komponen-komponen pembagian tugas dapat menyesuaikan agar dapat memenuhi kebutuhan rumah sakit dari segi internal juga eksternal. Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSSA memenuhi setiap bidang kerja aktif yang ada di struktur pusat yang berkaitan dengan IRJ. Aktivitas kerja dalam IRJ dijalankan sesuai fungsinya dan mematuhi alur yang sudah ditentukan. Hasil penelitian pada struktut organisasi menjelaskan bahwa antara struktur organisasi pusat dengan struktur organisasi instalasi saling berkaitan. Bidang-bidang di IRJ yang sudah jelas ini kemudian dijalankan secara baik dan tertib oleh pada karyawannya sehingga dapat memberikan efektivitas kerja dalam melayani pasien yang datang.

B. *Job Description* di Isntalasi Rawat Jalan (IRJ) RSSA

Jika dihubungkan dengan pembahasan sebelumnya; struktur organisasi, maka *job description* atau uraian kerja ini adalah pembahasan rinci dan runtut mengenai penjabaran tentang tanggung jawab dan penjelasan tugas-tugas yang dari setiap jabatan serta pengelompokan tanggung

jawab dan tugasnya.

Pedoman yang dijadikan landasan aktivitas struktur organisasi yang tersusun adalah Surat Keputusan RSUD dr. Saiful Anwar Malang Nomer 065/0888/302/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instalasi di Lingkungan RSUD dr. Saiful Anwar Malang. Surat keputusan ini berisikan rinci tentang uraian tugas dari jabatan Kepala Instalasi, Koordinator Bidang, Kepala Urusan, dan Staf yang ditempatkan di Instalasi Rawat Jalan.

1) *Standart Operating System* (SOP) IRJ RSSA

Dari hasil obsevasi langsung, peneliti melihat bahwa aktivitas kerja IRJ RSSA dijakan sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Direktur RSSA. *Standard Operating Project* (SOP) pada implementasi kerja digunakan untuk mengatur penanganan pasien di dalam poliklinik. SOP penanganan pasien di poliklinik antara lain : SOP Pemakaian Jarum Akupunktur, SOP Pemeliharaan Alat Medis dan Peralatan Ruang atau Poli, SOP Penanganan Pasien Patah Tulang, dan lain-lain, sehingga untuk menertibkan alur kerja para pengurus, lembaga ini menggunakan SK Direktur yang di dalamnya sudah menjabarkan dan meruntut tanggung jawab dan uraian tugas sesuai dengan tingkatannya.

C. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan pada Isntalasi Rawat Jalan (IRJ) RSSA

Sistem kerja pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dijalankan sesuai dengan alur di struktur organisasi IRJ. Informasi yang datang dari lingkungan IRJ akan masuk dan di kantor Tata Usaha IRJ, yang kemudian akan ditampung oleh para koordinaotr bidang sesuai dengan jenis informasinya. Begitu pula dengan penyampaian informasi atau kebijakan dari bagian atas ke bidang-bidang yang berhubungan dengan IRJ akan disampaikan melalui satu pintu yaitu Kepala Instalasi. Penyampaian informasi yang sesuai dengan alur struktur yang kemudian ditampung dan disebarkan sesuai dengan *job description* akan memberikan hasil kerja yang efektif sehingga konsumen yang datang dapat terlayani dengan baik.

D. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan di lihat dari Jumlah Tenaga Kerja dan Pertumbuhan Kunjungan Pasien IRJ RSSA

Menghitung kedatangan konsumen merupakan bentuk dari usaha sebuah lembaga pelayanan untuk menyesuaikan pelayanan dengan jumlah tenaga

kerja agar dapat meng-*cover* kebutuhan konsumen. Mengevaluasi tingkat kedatangan konsumen, lembaga dapat menjadi bahan koreksi mengenai fasilitas, sistem organisasi, sistem manajemen, juga kesesuaian sumber daya manusia yang menjadi subjek dari sebuah usaha memberikan servis pelayanan yang memadai untuk diberikan pada konsumen.

Keseuaian jumlah tenaga kerja dengan pertumbuhan pasien dibuktikan kunjungan pasien yang begitu banyak seluruhnya dapat tertangani. Jumlah karyawan atau tenaga ahli yang sesuai dengan jumlah kunjungan akanmembuat pengunjung merasa nyaman karena dari usaha itu dapat meminimalkan antre panjang yang terkadang membuat pengunjung tidak nyaman.

Data kondisi kunjungan pasien di IRJ RSSA menggunakan data rekapan triwulan. Data kunjungan akan ditampilkan dalam bentuk rekapan triwulan selama tiga tahun silam dimulai dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013.

Jika di lihat dari Tabel 1 sampai dengan Tabel 3 kondisi pertumbuhan pasien IRJ,kunjungan pasien baru ataupun kunjungan pasien lama selalu melihatkan persentase yang stabil, walaupun ada pada hasil penghitungan *growth mean* menghasilkan presentase yang berbeda,perbandingannya tidak masuk pada angka yang menunjukkan kondisi waspada. Hasil menunjukkan juga bahwa IRJ RSSA mampu memprediksi angka kedatangan pasien di setiap harinya.Menggunakan sistem pembukaan loket pendaftaran yang hanya di buka mulai pukul 08.00 WIB, loket di tutup terhitung satu jam lebih awal dari jam prektek dokter yaitu pukul 13.00 sehingga pasien yang mendaftar seluruhnya mendapat giliran untuk ditangani.

Tabel 1. Rata-Rata Pertumbuhan Kunjungan IRJ RSSA Tahun 2011

Periode	Jangka Tribulan	Nilai <i>Growth Mean</i> Kunjungan (%)	
		Paien Baru	Pasien Lama
Periode I	Januari – Maret	16	16
Periode II	April – Juni	16	16
Periode III	Juli – September	16	16
Periode IV	Oktober – Desember	16	16

Tabel 2. Rata-Rata Pertumbuhan Kunjungan IRJ RSSA Tahun 2012

Periode	Jangka Tribulan	Nilai <i>Growth Mean</i> Kunjungan (%)	
		Paien Baru	Pasien Lama
Periode I	Januari – Maret	16.23	15.41
Periode II	April – Juni	16.18	16.68
Periode III	Juli – September	16.10	15.77
Periode IV	Oktober – Desember	16.13	15.68

Tabel 3. Rata-Rata Pertumbuhan Kunjungan IRJ RSSA Tahun 2013

Periode	Jangka Tribulan	Nilai <i>Growth Mean</i> Kunjungan (%)	
		Paien Baru	Pasien Lama
Periode I	Januari – Maret	16	16
Periode II	April – Juni	13	14
Periode III	Juli – September	13	14
Periode IV	Oktober – Desember	13	14

Ukuran dari keberhasilan rumah sakit menjalankan perannya di masyarakat salah satunya adalah dengan melihat penanganan pada pasiennya. Rumah sakit juga pasti akan menyesuaikan diri antara fasilitas medis maupun tenaga medis dengan jumlah pasien yang diterima dan ditangani oleh pihak rumah sakit, sehingga aktivitas kerja di setiap instalasi-instalasi menjadi cerminan dari penyampaian tujuan dari fungsi rumah sakit tersebut.

E. Keterbatasan Hasil Penelitian Sistem Informasi

Mengukur sistem informasi pada dasarnya harus memberikan hasil pengukuran efektivitas sistem informasi dari segi teknologi sistem informasinya, namun kelemahan dari hasil penelitian ini menggunakan parameter mengukur efektivitas sistem informasi pelayanan secara umum.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi pada Rumah Sakit yang mana penelitian ini bertempat di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD. dr. Saiful Anwar. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus di tempat terjadinya aktivitas kerja yaitu pada Kantor Tata Usaha Instalasi Rawat Jalan RSSA. Dari hasil observasi langsung peneliti menyimpulkan :

1. Struktur organisasi RSSA (pusat) menggariskan alur koordinatif yang tertur, sehingga komponen-komponen pembagian tugas dapat menyesuaikan agar dapat memenuhi kebutuhan rumah sakit dari segi internal juga eksternal. Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSSA efektif karena setiap bidang bekerja aktif menjalankan tugas sesuai fungsinya dan mematuhi alur yang sudah ditentukan.
2. Penjabaran tanggung jawab, sampai pada uraian kerja dari masing-masing bidang di buat oleh Direktur RSSA. Uraian tersebut disahkan dalam Surat Keputusan (SK) Direktur RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang, Nomer : 650/0888/302/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instalasi di Lingkungan Rumah Sakit RSUD. Dr. Saiful Anwar Malang. *Job description* dinyatakan efektif karena kekuatannya langsung diambil alih oleh direktur pusat, sehingga alur sistem informasi paten dijalankan sesuai yang sudah di susun, seluruh karyawan bertanggung jawab langsung pada Direktur Pusat.
3. Sistem Informasi pelayanan ditangani langsung oleh Bagian Rekam Medis. Seluruh data riwayat pasien di simpan dalam satu ruang Rekam Medis IRJ. Kerahasiaan data pasien di lindungi oleh pihak Rekam Medis. Sistem pelayanan ini di katakan efektif karena pendataan dikerjakan oleh satu bidang yang mana ini adalah bidang tersendiri, terhubung dengan IRJ sebagai tenaga yang hanya bekerja untuk aktifitas pendataan, perekaban, perlindungan pasien.
4. Pertumbuhan pasien pada IRJ dari data yang di ambil dalam tiga tahun silam yang di mulai dari Tahun 2011, Tahun 2012 dan Tahun 2013 menunjukkan kesetabilan. Angka kedatangan pasien setiap harinya di control oleh pihak IRJ dari sistem pembukaan loket yang di batasi hanya dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB. Dari angka pertumbuhan ini dapat menyimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan pada IRJ RSSA ini sudah efektif. Dari sini dapat di lihat bahwa IRJ RSSA menjalankan sistem kerja sesuai dengan yang sudah di atur, mentaati tanggung jawab dan fungsi bidang sesuai dengan perannya, sehingga menciptakan sistem informasi yang aktif yang berdampak baik kepada keselamatan pasien. Terbukti, bahwa pasien yang datang seluruhnya dapat tertangani. Hal ini membuktikan bahwa

IRJ RSSA sudah menjalankan perannya sesuai dengan visi dan misi RSSA.

B. Saran

1. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan instalasi yang menerima banyak pasien setiap harinya, akan lebih efektif bila ada Bidang Sistem Informasi Manajemen di IRJ ini sebagai pusat terkumpulnya informasi aktivitas IRJ, sehingga ketika di naikan ke Bagian Evaluasi dan Pelaporan (EVAPOR) berkas laporan sudah rapi dan siap dikoreksi kelengkapannya oleh bagian EVAPOR sebelum di laporkan pada tataran Direkto Utama.
2. Dari hasil pembahasan dan kesimpulan dari penelitian ini penulis menyarankan agar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang untuk melakukan *downsizing* dalam kegiatan di bagian sistem informasi. *Downsizing* dalam istilah sistem informasi adalah proses perpindahan aplikasi dari sistem komputer besar ke komputer yang lebih kecil. Aplikasi di sini juga bisa berupa perangkat lunak yang membantu dalam proses kerja dalam suatu bidang bisnis.

3. Saran Keterbatasan Penelitian

Penelitian selanjutnya yang menggunakan topik serupa disarankan untuk melakukan penelitian efektivitas kelembagaan beserta dengan penelitian efisiensi. Karena suatu lembaga harus mempunyai konsep penghematan waktu, sumber daya, proses kerja, pembiayaan, dan sebagainya ada dalam pembahasan efisiensi. Bila tingkat efisiensi stabil maka akan lebih bisa membuktikan keefektifitasan suatu lembaga.

Ukuran yang dapat digunakan khusus untuk mengukur tingkat efektivitas sistem informasi pada suatu lembaga atau perusahaan menurut Cyrus, (1991 : 6) :

- a. Kepuasan pengguna
- b. Penggunaan sistem
- c. Kinerja sistem (kemanfaatan)
- d. Produktivitas
- e. Analisis biaya manfaat

dengan menambahkan ukuran efektivitas yang disebutkan di atas maka penelitian selanjutnya akan menyempurnakan penelitian ini dengan mengetahui tingkat efektivitas sistem informasi rumah sakit beserta dengan tingkat efisiensi rumah sakit menjalankan sistem pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cyrus, Angela W. 1991. Measuring The Effectiveness of Information System diakses pada tanggal 15 Agustus 2014 pukul 10.20am dari <http://www.dtic.mil/get-tr-doc/pdf?AD=ADA246007>
- Coulter, Mary dan Stephen Robbin, *et al.* 2010. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Daft, Richard L. 2010, *Era Baru Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Dajan, Anto. 2008. *Pengantar Metode Statistik Jilid 1*. Jakarta: LP3ES
- Kerlinger, Fred N. : Simatupang, Landung R. 1990. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : salemba Humanika 2009.
- Laudon, Kenneth C, Jane P. Laudon. 2007, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Buku 1 Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohyi, Drs. Ach, MM. 2012, *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang : UMM Press.
- Robbins, Judge, *et al.* 2008. *Perilaku organisasi = Organizational Behavior*. Jakarta : Salemba Empat
- Steer, Richard M. 1980, *Efektivitas organisasi (Kaidah Perilaku)*. Jakarta : Erlangga.